

85 Railroad Avenue
Haverhill, MA 01835

Información sobre autobuses con recorrido fijo

Comunidades en las que brindamos servicio

El sistema de autobuses con recorrido fijo de la MVRTA opera en las siguientes comunidades del Merrimack Valley: Amesbury, Andover, Haverhill, Lawrence, Merrimac, Methuen, Newburyport y North Andover.

La MVRTA también suministra servicio al Lowell Transit Center para conexiones con la Lowell Regional Transit Authority.

Información sobre tarifas

A continuación se dan los detalles sobre el sistema de autobuses con recorrido fijo de la MVRTA. La tarifa común es de $1.00 y está disponible una tarifa reducida de $0.50 para personas mayores (de 60 años o más) y para personas discapacitadas que requieren transporte. Se ofrecen transferencias sin cargo a otros autobuses con recorrido fijo de la MVRTA si éstas se solicitan al abordar un autobús con recorrido fijo de la MVRTA.

Se puede usar una tarjeta de Medicare vigente como prueba de edad y/o discapacidad para acceder a la tarifa reducida.

Accesibilidad

Todos los autobuses se pueden abordar con sillas de ruedas y están equipados con plataformas de acceso. Quizá no podamos llevarlo si su silla de ruedas o *scooter* (silla motorizada) mide más de 48 pulg. (120 cm) de largo o 30 pulg. (76 cm) de ancho o si el peso total de usted más la silla supera las 600 lb (272 kg).

Información y horarios de autobuses con recorrido fijo
(978) 469-6878
WWW.MVRTA.COM

The Merrimack Valley Regional Transit Authority

EZ Trans

Manual del clientes para viajes no cubiertos por la ley ADA

Vigente a partir del
1° de noviembre de 2005



Tel: 978-469-6878 Opción No.3

WWW.MVRTA.COM

Descripción general del servicio no cubierto por la ley ADA:

Se trata de un servicio de viajes compartidos puerta a puerta disponible en las comunidades que reciben servicio de autobuses de recorrido fijo de la MVRTA.

El sistema de autobuses con recorrido fijo de la MVRTA abarca las ciudades de Amesbury, Andover, Haverhill, Lawrence, Merrimac, Methuen, Newburyport y North Andover. (Ver más información en el panel posterior.)

El servicio EZ Trans se suministra a personas de 60 años o más y a personas que cumplen con los requisitos establecidos por la Ley de estadounidenses con discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) que requieren servicio de transporte más allá de los 3/4 de milla a cada lado de un recorrido de autobús fijo de la MVRTA. Para obtener más información sobre el sistema de autobuses con recorrido fijo, por favor consulte el panel posterior de este folleto. Todos los participantes deben contar con certificación otorgada por la Oficina de servicios especiales de la MVRTA.

El servicio es suministrado por vehículos de la MVRTA equipados con sistemas de carga para sillas de ruedas y tiene como finalidad transportar de manera segura y eficiente la mayor cantidad posible de clientes en cada viaje.

Este manual para clientes detallas las políticas que ayudarán a que usted y otros clientes de EZ Trans reciban el mejor servicio posible. Por favor cumpla con estas políticas para evitar interrupciones o trastornos en el servicio que perjudiquen a usted y a otros clientes de EZ Trans.

Cómo programar un viaje:

- Para reservar un viaje, llame a la Oficina de servicios especiales de la MVRTA al (978) 469-6878 (opción 3) o al número gratuito (877) 308-7267 de lunes a viernes de 8:00am a 4:30pm.
- Los viajes pueden reservarse con 2 semanas de antelación, pero a más tardar con 2 día laborables de antelación (excluyendo feriados).
- Al reservar un viaje, debe haber por lo menos 1 hora entre el horario en que lo dejan en su destino y el horario en que lo vuelven a buscar.
- Cuando reserve un viaje, especifique en qué entrada del edificio quiere que lo pasen a buscar y lo dejen.
- El vehículo podrá llegar entre 15 minutos antes y 15 minutos después del horario programado (denominado margen de 30 minutos).
- Usted debe estar preparado para abordar el vehículo en cuanto llegue. El conductor no esperará más de 5 minutos. Si usted no está listo y el conductor se va, este viaje quedará registrado como Cancelado sin aviso (No-Show).
- Si usted pierde un viaje, no podrá reprogramar otro viaje para el mismo día.
- Si el vehículo de la MVRTA no viene dentro del margen de 30 minutos, usted debe llamar a la Oficina de servicios especiales de la MVRTA para consultar sobre el estado de su viaje.
- Cualquier cancelación debe hacerse por lo menos 1 hora antes del horario programado.
- No pueden programarse o modificarse viajes para el mismo día.
- Cada cliente puede cargar un máximo de 2 bolsas en el viaje.

Disponibilidad del servicio:

Horario de servicio no cubierto por la ley ADA

Lunes a viernes 8:00am - 5:00pm

Horario extendido en Andover

Para viajar dentro de Andover y a The Loop en Methuen.

Lunes a viernes 7:30pm - 10:00pm
Sábado 6:00pm - 10:00pm
Domingo 9:00am - 10:00pm

El servicio no está disponible en las siguientes fechas:

Año nuevo, Martin Luther King Day, President's Day, Patriot's Day, Memorial Day, Independence Day, Labor Day, Columbus Day, Veteran's Day, Thanksgiving Day y Navidad.

Costo:

Las tarifas para viajes no cubiertos por la ley ADA son las siguientes:

	Haverhill	Lawrence	Methuen	Andover	No. Andover	Amesbury	Newburyport	Merrimac
Haverhill	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00
Lawrence	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00
Methuen	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00
Andover	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00
No. Andover	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	9.00	9.00	5.00
Amesbury	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00
Newburyport	5.00	9.00	9.00	9.00	9.00	3.00	3.00	5.00
Merrimac	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00

Se ofrecen libretas de boletos con descuento para viajes dentro de 1 zona. Para comprarlos, comuníquese con la Oficina de servicios especiales de la MVRTA.

- Libreta de 10 viajes $20
- Libreta de 20 viajes $40

Todas las tarifas deben pagarse al conductor al momento del viaje. Por favor hacer todo lo posible por suministrar pago exacto.

Las zonas son las siguientes:

Zona 1: Andover, Lawrence, Methuen, North Andover

Zona 2: Haverhill, Merrimac

Zona 3: Amesbury, Newburyport

Reglas del servicio:

- Todos los pasajeros deben utilizar cinturón de seguridad.
- Todas las sillas de ruedas y todos los pasajeros deben estar bien sujetos en todo momento. No se transportará a pasajeros que no estén bien sujetos.
- El tipo de vehículo depende de la disponibilidad.
- Se recomienda, aunque no es obligatorio, que todas las personas que se movilizan en vehículos de tres ruedas (como la Amigo Chair) o en sillas de rueda no estándares se pasen a un asiento del vehículo.
- No se tolerará comportamiento que cause inseguridad o destruya propiedad de la MVRTA. Si se produce tal comportamiento, podemos pedir al pasajero que abandone el vehículo inmediatamente.
- El conductor no será responsable bajo ninguna circunstancia por las acciones de un cliente antes, durante o después del viaje.
- Los clientes que requieren atención constante no podrán viajar solos en un vehículo de la MVRTA.
- No se permite comer, beber, fumar o escuchar música con volumen alto en los vehículos.
- No está permitido dar propinas.

Incumplimiento por parte de clientes:

Éstos son algunos puntos a tener en cuenta para que podamos garantizar un servicio eficaz.

Cancelación sin aviso (No Show):
Este incumplimiento se produce cuando el vehículo de la MVRTA llega al lugar especificado dentro del margen de 30 minutos y el cliente no está listo o no realiza el viaje programado.

Cancelación tardía:
Este incumplimiento se produce cuando un cliente no notifica a la Oficina de servicios especiales de la MVRTA sobre una cancelación por lo menos 1 hora antes del horario programado de inicio del viaje.

Penas por incumplimiento:

La Oficina de servicios especiales de la MVRTA estableció el proceso administrativo que se detalla a continuación a fin de suspender, por un período de tiempo razonable, el suministro del servicio de transporte complementario no cubierto por la ley ADA a personas que cumplen con los requisitos para recibir el servicio pero que adoptan un patrón o práctica de cancelar sin aviso viajes programados. Se evaluarán los antecedentes de viajes de cada individuo para ver si existen patrones o prácticas de cancelar viajes sin aviso.

Tercer incidente en un período de 6 meses
Usted recibirá una notificación escrita sobre el incumplimiento del servicio.

Cuarto incidente en un período de 6 meses
Usted recibirá una notificación escrita sobre el incumplimiento del servicio.

Quinto incidente en un período de 6 meses
Usted recibirá una notificación escrita en la que se le informará que el servicio será suspendido si se produce otro incumplimiento de la misma naturaleza.

Sexto incidente en un período de 6 meses
Usted recibirá una notificación escrita en la que se le informará que su servicio queda suspendido por un período de 14 días. Usted recibirá la notificación 2 semanas antes de que comience la suspensión. Cada incidente después del 6° incidente dentro de un período de 6 meses tendrá como consecuencia una suspensión adicional de 7 días.

*La Oficina de servicios especiales de la MVRTA se reserva el derecho de imponer suspensiones del servicio ante cualquier incumplimiento que considere inapropiado. Esto puede incluir la suspensión indefinida a causa de un primer incumplimiento.

Apelación de penas:

Si usted está en desacuerdo con una pena que se le impuso, debe notificar a la Oficina de servicios especiales de la MVRTA dentro de los 14 días posteriores a haber recibido la notificación escrita. La apelación será revisada y se tomará una determinación final. Hasta tanto haya recibido notificación de tal determinación, usted seguirá recibiendo servicios de EZ Trans en espera de los resultados de la apelación.

Comentarios/Quejas:

La Oficina de servicios especiales de la MVRTA desea recibir sus comentarios y quejas a fin de utilizarlos para evaluar y mejorar el programa EZ Trans.

Información de contacto de la Oficina de servicios especiales de la MVRTA:

MVRTA Office of Special Services
85 Railroad Avenue
Haverhill, MA 01835
Tel: (978) 469-6878 opción 3 o sin cargo al (877) 308-7267
Fax (978) 521-5956
Correo electrónico:
specialservices@mvrta.com